

# KETANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK ASTEK (Studi Kasus di Salah Satu Poliklinik Astek di Surabaya Barat)

Betty Roosiermatie<sup>1</sup> dan Sarwanto<sup>1</sup>

## ABSTRACT

*Workers is one of main resources in the development. In order to maintain the worker productivity and to assure the health of the workers, PT Jamsostek by the JPK program provides health services for workers and their families who participate the JPK program. The study was to determine factors correlated to consumer responsiveness by a cross sectional design. It was conducted within one month period. A total 90 respondents were taken who visited a polyclinic Astek in the afternoon where located in west Surabaya. They were participants of the JPK program from 56 factories. The majority of patients or consumers were young adults and workers themselves. They were mostly the first time visiting the polyclinics for the symptoms complaint. The common symptoms complaint were at first for acute respiratory infection, second for digestive diseases, and the third for tissues and skin diseases. Examination in accordance to the symptoms complaint, 70%, correlated to satisfactory responsiveness to health services showed as assurance of having good examination. For young adults, 28% correlated to satisfactory responsiveness, maybe that younger age were easier satisfied as the paternalistic culture in Indonesia. Then fewer visiting the polyclinics Astek was correlated to in accordance examination for the symptoms complaint. Likely that consumers who first time visiting the polyclinics received careful examination in comparison to those who visited more than once. Waiting time and the quality of drugs could be improved. To improve a polyclinics health services, it could be done by describing the process of providing health service and then set score for each service. Moreover, it needs to consider the polyclinics staffs management. Hence it is important to conduct further study by revising variables at the PT. Jamsostek form.*

**Key words:** polyclinics, PT Jamsostek, consumers, satisfactory, responsiveness

## PENDAHULUAN

Tenaga kerja merupakan salah satu sumber daya yang utama dalam pembangunan di segala sektor sehingga perlu untuk meningkatkan produktivitasnya secara optimal. Di Kota Surabaya perkembangan industri menunjukkan kecenderungan yang terus meningkat dari waktu ke waktu. Sektor industri ternyata memberikan kontribusi yang cukup besar, Rp.17.294.288,- (30%), dari total Pendapatan Domestik Regional Bruto berdasarkan harga konstan tahun 2000. Kota Surabaya yang merupakan kota terbesar kedua dengan jumlah penduduk 2.668.097 orang pada tahun 2005 (Proyeksi SP 2000), pada tahun 2004 memiliki 681 industri sedang dan besar dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 158.976 orang.

Produktivitas suatu industri dipengaruhi oleh 3 (tiga) komponen utama yaitu 1) peralatan atau teknologi yang digunakan; 2) organisasi perusahaan antara lain lingkungan, budaya kerja; 3) dan tenaga kerja antara lain motivasi, keterampilan, kesehatan tenaga kerja. Kesehatan tenaga kerja merupakan hal penting terhadap produktivitas tenaga kerja karena bila sakit dapat mengakibatkan absensi, menghambat siklus produksi karena salah satu komponennya tidak berjalan, dan pada akhirnya akan menurunnya produktivitasnya. Oleh karena itu sudah semestinya kesejahteraan tenaga kerja perlu dijaga, dipertahankan dan ditingkatkan sehingga Pemerintah menetapkan Amandemen Undang-undang No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Jaminan bagi tenaga kerja yang meliputi 1) Jaminan Hari Tua,

<sup>1</sup> Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem dan Kebijakan Kesehatan, Jl. Indrapura No. 17, Surabaya 60176

Korespondensi: Betty Roosiermatie

Pusat Penelitian dan Pengembangan Sistem dan Kebijakan Kesehatan

Jl. Indrapura No. 17, Surabaya 60176

E-mail: roosiermatie@yahoo.com

2) Jaminan Kecelakaan Kerja, 3) Jaminan Kematian yang dikelola langsung oleh PT. Jamsostek, dan 4) Jaminan Pemeliharaan Kesehatan yang dilakukan oleh provider pelayanan kesehatan sebagai mitra PT. Jamsostek.

Sekitar 200 perusahaan dari total 681 industri sedang dan besar yang ada di Kota Surabaya sudah mengikuti program JPK dari PT Jamsostek. Perusahaan-perusahaan yang belum mengikutinya, akhirnya menyelenggarakan program JPK, antara lain memelihara kesehatan tenaga kerjanya melalui penyelenggaraan klinik kesehatan perusahaan, memiliki dokter perusahaan, ataupun mengikuti program asuransi kesehatan lainnya.

Pada dasarnya penyelenggaraan program JPK dari PT. Jamsostek dilakukan melalui poliklinik Astek di mana memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama serta pelayanan rujukan ke Rumah Sakit yang ditunjuk oleh PT. Jamsostek sebagai mitra kerjanya bagi tenaga kerja dan/atau anggota keluarganya. Sejalan dengan Departemen Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik di Poliklinik Asuransi Tenaga Kerja (Astek), PT Jamsostek secara regular melakukan penilaian dengan kriteria pelayanan kesehatan Baik dan Cukup yang direkomendasikan layak memberikan pelayanan kesehatan.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, penyedia jasa pelayanan kesehatan seharusnya memperhatikan kepentingan pasien sebagai konsumen yang mengharapkan mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Salah satunya adalah kepuasan yang meliputi dimensi *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (wujud nyata) atau penampilan fisik, *emphaty* (perhatian), *responsiveness* (ketanggapan) (SEQUEL, 1990). Linder Pelt (1996) mengemukakan kepuasan yang meliputi dimensi *accessibility* (keterjangkauan), 2) *availability* (ketersediaan sumber daya), 3) kontinuitas pelayanan, 4) efektivitas, 5) keuangan, 6) humanitas, 7) ketersediaan informasi, 8) pemberian informasi, 9) kenyamanan lingkungan, 10) kompetensi petugas. Dan Gunarsa Singgih (1995) menyatakan dimensi kepuasan meliputi karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosio-ekonomi, dan diagnosis penyakit. Survei Kesehatan Rumah Tangga menggali ketanggapan pasien rawat jalan di fasilitas pelayanan kesehatan terhadap 7 (tujuh) aspek yaitu 1) Lama waktu menunggu, 2) Keramahan

petugas, 3) Kejelasan informasi tentang penyakit dan perawatannya, 4) Keikutsertaan dalam pengobatan dan perawatan kesehatan, 5) Kebebasan memilih sarana, prasarana kesehatan, 6) Dapat berbicara secara rahasia tentang penyakitnya, 7) Kebersihan tempat pemeriksaan termasuk kamar mandi (SKRT, 2004).

Namun di samping kepuasan konsumen, kepuasan tenaga kesehatan sebagai provider pelayanan kesehatan juga perlu diperhatikan karena mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Heizberg mengemukakan kepuasan tenaga kerja mencakup 2 (dua) faktor yaitu faktor motivator dan faktor pemeliharaan yang meliputi aspek 1) organisasi tempat kerja, 2) kesempatan memperoleh pendidikan, 3) kepemimpinan, 4) hasil pelayanan, 5) penerimaan penghargaan, 6) status dan profesi, 7) nilai dan moral.

Studi tentang poliklinik Astek masih belum banyak dilakukan maka pada langkah awal dilakukan studi untuk mengetahui tanggapan konsumen di Poli Astek dengan melakukan evaluasi terhadap isian form PT Jamsostek mengenai tanggapan konsumen dari tenaga kerja atau keluarganya.

## METODE

Studi ini merupakan studi korelasi terhadap isian form tanggapan dari PT. Jamsostek tentang pelayanan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan. Desain penelitian adalah potong lintang. Studi ini dilakukan pada salah satu Poliklinik Astek di kawasan industri Surabaya Barat selama satu bulan pada bulan Desember 2004 sampai Januari 2005. Form tanggapan dari PT. Jamsostek meliputi 1) karakteristik yaitu kepesertaan, usia, nama perusahaan, alamat, 2) keluhan sakit, 3) frekuensi berobat untuk keluhan tersebut, 3) kesesuaian pemeriksaan dokter dengan keluhan, 4) kedatangan petugas kesehatan, 5) lama pemberian obat, dan 6) catatan lain konsumen.

Pelayanan kesehatan diberikan melalui poli umum dan poli gigi. Poli umum buka setiap hari kerja, Senin sampai Sabtu, pada pagi dan sore hari. Sedangkan poli gigi buka hari Senin sampai Jum'at pada sore hari. Jumlah peserta di poliklinik astek ini  $\pm$  3000 orang dengan jumlah kunjungan poli umum sore hari yaitu 10–20 orang per hari atau total 400–700 orang per bulan (Laporan Poliklinik, 2004).

Studi ini dilakukan pada poli umum sore hari dalam waktu satu bulan sampai didapat total sampel 90 responden. Responden dipilih hanya satu orang dalam satu keluarga, baik peserta atau anggota keluarga dari keluarga peserta JPK yang berkunjung ke Poliklinik Astek. Form tanggapan dari PT. Jamsostek diisi sendiri oleh peserta yang berusia 15 tahun ke atas sedangkan untuk anak yang berusia kurang dari 15 tahun diberikan kepada salah satu orang tua yang mengantarkan.

Analisis data secara univariat dan korelasi *Pearson correlation test* dilakukan dengan *SPSS software*.

## HASIL

Pasien yang berkunjung ke poliklinik Astek, pertama-tama menyerahkan kartu kepesertaan program JPK di meja pendaftaran, dan menuju ke untuk pemeriksaan yaitu poli umum atau poli gigi, bila ada tindakan misalnya pemberian injeksi/kontrasepsi, kemudian pemberian obat, dan selanjutnya pulang atau memperoleh rujukan. Pelayanan poli umum di poli Astek yaitu pelayanan tingkat pertama dan pelayanan rujukan yaitu ke RSUD yang merupakan RSUD Dr. Soetomo yang terletak di Surabaya Timur.

Keseluruhan pelayanan kesehatan di Poliklinik Astek ini dilakukan oleh 6 (enam) tenaga yaitu 1 (satu) lulusan SMU, 2 (dua) perawat, 1 (satu) dokter gigi, dan 2 (dua) dokter umum, di mana salah seorang perawat bekerja rangkap yaitu yang di ruang injeksi dan pemberian obat. Pelayanan poli umum sore hari dilakukan oleh 3 orang masing-masing di meja pendaftaran oleh seorang perawat yang telah bekerja selama di Poliklinik Astek 11 tahun, di poli umum termasuk KB/KIA (Keluarga Berencana/Kesehatan Ibu dan Anak) oleh dokter umum yang telah bekerja di Poliklinik Astek selama 3 tahun, dan di ruang injeksi/kontrasepsi dan loket pemberian obat oleh seorang perawat yang telah bekerja di Poliklinik Astek selama 15 tahun.

Dari total 90 responden hampir semua bertempat tinggal di Surabaya Barat. Mereka adalah peserta program JPK yang berasal dari 56 perusahaan yang mayoritas terletak di kawasan industri Surabaya Barat. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Rata-rata umur responden 43 tahun dengan yang paling muda anak berumur 4 tahun sedangkan yang tertua berumur 53 tahun dan mayoritas 66,7% berusia 16–45 tahun. Lebih dari separuh 60% yang berobat

**Tabel 1.** Karakteristik, Lama Pengobatan dan Tanggapan Responden di Salah Satu Poliklinik Astek, Surabaya Barat, Tahun 2004

Variabel	n (%)
Umur	
Remaja ( $\leq 15$ tahun)	6 ( 6,6)
Dewasa muda (16–45 tahun)	60 (66,7)
Dewasa ( $\geq 45$ tahun)	24 (26,7)
Hubungan keluarga	
Peserta	54 (60,0)
Istri/suami	17 (18,9)
Anak	19 (21,1)
Frekuensi berobat	
1 kali	77 (85,6)
2 kali	10 (11,1)
3 kali	2 ( 2,2)
5 kali	1 ( 1,1)
Lama pemberian obat	
< 3 hari	53 (58,9)
3–5 hari	27 (30,0)
> 5 hari	3 ( 3,3)
Missing	7 ( 7,8)
Ketanggapan pelayanan	69 (76,7)
Cukup puas	21 (23,3)
Sangat puas	

**Tabel 2.** Penyakit yang Diderita Responden di Salah Satu Poliklinik Astek, Surabaya Barat, Tahun 2004

No	Penyakit	n (%)
1.	Infeksi Saluran Pernapasan Akut	57 ( 63,0)
2.	Gangguan saluran pencernaan	12 ( 13,0)
3.	Penyakit jaringan dan kulit	9 ( 9,8)
4.	Penyakit sendi dan tulang	7 ( 7,6)
5.	Penyakit mata	3 ( 3,3)
6.	Hipertensi	2 ( 2,2)
7.	Penyakit infeksi ( <i>varicella</i> )	1 ( 1,1)
	Total	90 (100,0)

adalah peserta atau tenaga kerja dan mayoritas 85,6% baru pertama kali berobat untuk jenis keluhan yang disebutkan responden. Untuk obat, lebih dari separuh 58,9% memperoleh obat kurang dari 3 (tiga) hari atau hanya 2 (dua) hari.

Sebanyak 23,3% responden menyatakan sangat puas terhadap layanan yang diterima dan mayoritas 76,7% menyatakan cukup puas. Seperti tergambar hanya 11 responden yang menjawab tentang waktu



**Tabel 3.** Korelasi Faktor-faktor dan Tanggapan Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Poliklinik Astek, Surabaya Barat, Tahun 2004

Variabel	Frekuensi berobat	Periksa sesuai keluhan <sup>1</sup>	Lama pemberian obat <sup>2</sup>	Kelompok umur	Tanggapan Kepuasan
Frekuensi berobat	1,000	-,211 (p = ,047*)	-,081 (p = ,466)	-,120 (p = ,260)	-,127 (p = ,235)
Pemeriksaan sesuai keluhan	-,211 (p = ,047*)	1,000	-,139 (p = ,213)	,199 (p = ,062)	,774 (p = ,000**)
Lama pemberian obat	-,081 (p = ,466)	-,139 (p = ,213)	1,000	-,001 (p = ,990)	-,177 (p = ,110)
Kelompok umur	-,120 (p = ,260)	-,199 (p = ,062)	-,001 (p = ,990)	1,000	-,281 (p = ,007**)
Tanggapan Kepuasan	-,127 (p = ,235)	-,774 (p = ,000**)	-,177 (p = ,110)	-,281 (p = ,007**)	1,000

<sup>1</sup>: n = 89, <sup>2</sup>: n = 83

\* Signifikan pada p = 0,05 (2-tailed), \*\* Signifikan pada p = 0,01 (2-tailed)

kedatangan yaitu seorang (1,1%) menjawab tepat waktu, 8 (8,8%) responden menjawab terlambat, dan 2 (2,2%) responden menjawab petugas tidak datang. Sedangkan dari 35 responden yang memberikan catatan, 8 (8,8%) responden memberikan jawaban masih perlu menunggu pemeriksaan, 6 (6,6%) responden menyatakan perlu perbaikan pelayanan, 4 (4,4%) responden perlu perbaikan mutu obat serta masing-masing 1 (1,1%) responden yang menyatakan perlu menambahkan jam pelayanan dan adanya kebutuhan fasilitas bersalin yang dekat.

Menurut jenis keluhan responden mayoritas termasuk infeksi saluran pernapasan yaitu batuk pilek sebanyak 44 (48,8%) dan sakit tenggorokan dan atau sesak 3 (3,3%), panas atau pusing tanpa/ disertai gejala infeksi saluran pernapasan lainnya 10 (11,1%). Jenis keluhan terbanyak kedua termasuk penyakit pada saluran pencernaan yaitu diare dan mual masing-masing 6 (6,6%). Sedangkan urutan yang ketiga termasuk penyakit kulit yaitu abses, alergi, dan luka bakar sebanyak 9 (10%). Tabel 2 menunjukkan penyakit yang dikeluhkan responden.

Hubungan korelasi faktor-faktor frekuensi berobat, pemeriksaan sesuai keluhan, lama pemberian obat, kelompok umur, dan tanggapan kepuasan disajikan pada Tabel 3.

Pemeriksaan yang sesuai keluhan memiliki korelasi 70% dan kelompok umur muda memiliki korelasi 28% dengan tanggapan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan secara signifikan. Sedangkan rendahnya frekuensi berobat memiliki korelasi 21% dengan pemeriksaan yang sesuai keluhan secara signifikan.

## PEMBAHASAN

Mayoritas responden yang berkunjung pada salah satu Poli umum Astek di Surabaya Barat termasuk dewasa muda yang merupakan tenaga kerja produktif yang diperlukan oleh perusahaan-perusahaan agar memperoleh produktivitas yang optimal. Kebanyakan yang berobat adalah peserta atau tenaga kerja sendiri menunjukkan bahwa tenaga kerja memperhatikan kesehatan karena mempengaruhi pekerjaannya.

Sebanyak 85% responden baru pertama kali berobat untuk sakit yang dikeluhkan. Sesuai laporan Puskesmas di Surabaya tahun 2004 urutan pertama penyakit yaitu Infeksi Saluran Pernafasan Atas (ISPA) yang diderita 63,2% responden yang berkunjung ke Poliklinik Astek. Keluhan responden terbanyak kedua, 13,2% yaitu penyakit saluran pencernaan dan yang ketiga, 10% yaitu penyakit kulit dan jaringannya termasuk dalam 5 besar penyakit yang dilaporkan Puskesmas di Surabaya (BPS, 2005).

Pemeriksaan responden yang sesuai dengan keluhan, 70%, berhubungan dengan tanggapan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan poliklinik Astek menunjukkan pemeriksaan yang baik untuk sakit yang diderita. Pemeriksaan sesuai keluhan merupakan dimensi *assurance* (jaminan) dari pelayanan kesehatan. Sedangkan umur yang lebih muda, 28%, berhubungan dengan tanggapan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di poliklinik Astek; kemungkinan usia yang relatif muda, lebih mudah puas terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Astek antara lain berhubungan dengan budaya masyarakat Indonesia yang paternalistik.

Sedikitnya frekuensi berobat, 21%, berhubungan dengan pemeriksaan yang sesuai dengan keluhan; tampaknya konsumen yang baru pertama kali berobat mendapatkan pemeriksaan yang lebih teliti sesuai dengan keluhan dibandingkan dengan mereka yang sudah berobat lebih dari satu kali.

Bila mengkaji hubungan kualitas pelayanan, ketanggapan kepuasan konsumen dan perilaku berobat atau berkunjung di poliklinik Astek tampaknya tidak mengurangi kunjungan karena kontribusi premi program JPK ditanggung oleh perusahaan. Hanya Jaminan Hari Tua yang pembayaran preminya *cost sharing* dengan perusahaan. Namun bila peserta program JPK tidak puas terhadap pelayanan di poliklinik Astek, sebagaimana ada responden yang tampaknya kurang puas sebagaimana pada catatan ada yang menyatakan perlu menunggu untuk mendapatkan pemeriksaan, perlu peningkatan pelayanan, ataupun perlu peningkatan mutu obat maka peserta dapat memilih poliklinik Astek yang lain. Di wilayah Surabaya Barat terdapat 10 poliklinik Astek yang diselenggarakan oleh provider-provider kesehatan sebagai mitra PT. Jamsostek

Sebagaimana studi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mulyorejo, Surabaya Timur dan Puskesmas Banyu Urip, Surabaya Pusat menurut 5 dimensi SEQUEL didapatkan hasil sangat baik (Dwilaksono A, 2004). Dan analisis lanjut SKRT 2004, untuk waktu menunggu dari pasien rawat inap di RS. Pemerintah dalam periode satu tahun sebelum survei didapatkan OR: 3,5 atau kemungkinan 3,5 kali pasien akan merasa puas bila waktu menunggu yaitu baik dibandingkan dengan yang menilai buruk (Suharmiati dan Budijanto D, 2004). Sehingga meningkatkan ketanggapan pada poliklinik Astek ini antara lain dengan memperbaiki waktu menunggu dan mutu obat. Selain itu, perbaikan pelayanan kesehatan di poliklinik Astek tampaknya berhubungan dengan *availability* (ketersediaan sumber daya) dalam pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan laboratorium untuk penegakan diagnosis penyakit atau adanya rumah sakit rujukan yang relatif lebih dekat karena RS Rujukan yang ada terletak agak jauh.

Sampai saat ini PT. Jamsostek masih menilai ketanggapan konsumen Poliklinik Astek dengan form ketanggapan di atas. Sebenarnya untuk

perbaikan pelayanan kesehatan secara sederhana dapat dibuat penilaian terhadap proses pelaksanaan pelayanan dengan memberikan skor (Woosite *et al.*, 1989). Pelayanan di Poliklinik Astek ini mulai dari pendaftaran, menunggu pemeriksaan, pemeriksaan, pelayanan injeksi atau kontrasepsi, dan pelayanan obat dibuat skor penilaian; di mana skor yang rendah perlu dilakukan perbaikan.

Namun selain kepuasan konsumen, kepuasan tenaga kesehatan juga perlu diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan dengan baik. Studi kepuasan petugas kesehatan terhadap faktor motivator dan faktor pemeliharaan menurut Heizberg, di puskesmas Kota Malang didapat hasil cukup puas sedangkan di puskesmas Kabupaten Malang sangat puas (Respati T, 2001). Untuk Poliklinik Astek faktor-faktor 1) organisasi tempat kerja, 2) kesempatan memperoleh pendidikan, 3) kepemimpinan, 4) hasil pelayanan, 5) penerimaan penghargaan, 6) status dan profesi, 7) nilai dan moral, masih dirasakan kurang. Sehingga provider kesehatan poliklinik PT. Jamsostek juga perlu memperhatikan manajemen tenaga kesehatan di poliklinik Astek. Dan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan studi yang lebih mendalam dengan merivisi variable-variable yang ada dalam form isian.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pemeriksaan responden yang sesuai dengan keluhan, 70%, dan umur yang lebih muda, 28%, berhubungan dengan tanggapan kepuasan pelayanan kesehatan secara signifikan. Sedangkan sedikitnya frekuensi berobat, 21%, secara signifikan berhubungan dengan pemeriksaan yang sesuai dengan keluhan. Selain itu pelayanan kesehatan di Poliklinik Astek ini perlu ditingkatkan, seperti dengan memperbaiki waktu tunggu dan mutu obat yang diberikan.

### Saran

Selain memperhatikan tanggapan kepuasan konsumen, provider kesehatan poliklinik PT Jamsostek juga perlu memperhatikan manajemen tenaga kerja. Dan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan studi yang lebih mendalam dengan merivisi variable-variable yang ada dalam form isian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. 2004. *Pedoman Survei Kesehatan Rumah Tangga*. Jakarta: Balitbangkes.
- Dwilaksono A, 2006. Strategi peningkatan kualitas jasa pelayanan berdasarkan analisis kepuasan pasien Askeskin di Puskesmas: Studi kasus di Puskesmas Banyu Urip Kota Surabaya). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 9(4): 190–7.
- Gunarsa, Singgih D, dkk, 1995. *Psikologi Perawatan* Cetakan ke-2. Jakarta: Gunung Mulia.
- Laporan bulanan poli Astek 7. 2004. Poli Astek 7: Surabaya.
- PT Jamostek, 2000. *Pedoman Pelayanan Kesehatan Tenaga Kerja*. Jakarta.
- Respati T et al., 2001. *Studi tentang kepuasan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas di unit pelayanan kesehatan Pemerintah*. Surabaya: Pusat Penelitian dan Pengembangan Pelayanan dan Teknologi Kesehatan.
- Suharmiati dan Budijanto D, 2007. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan responden pengguna rawat jalan rumah sakit di Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 10(2): 123–30.
- Woodsite AG, Frey LL, Daly AT, 1989. Linking service quality, customer satisfaction, and behavioral intention. *Journal of Health care Marketing* 9(4): 5–17.
- Zeithml A, Valerie A, Parasuraman, and Leonard LB, 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York: Free Press.